İşgüzar kommunikasiya etikası

İşgüzar kommunikasiya insan fəaliyyətinin təzahür sahələrindən biri, həyatının zəruri bir hissəsidir, *yaxşı kommunikasiya - yaxşı biznesdir (!)* şüarı işgüzar uğurun formalaşmasının bir sıra zəruri şərtlərindən irəli gəlir. İşgüzar kommunikasiyada insan münasibətlərin əsas tənzimləyicilərindən biri etik normalardır, burada insanların hərəkətlərinin düzgünlüyü və ya düzgün olmaması, ədalətli və ədalətsizliyi haqqında təsəvvürlər ifadə olunur. Etika əxlaq haqqında təlimdir.

İşgüzar kommunikasiyanın etikasını onun müxtəlif təzahürlərində nəzərə almaq lazımdır: müəssisə ilə sosial mühit arasında, müəssisələr arasında, bir müəssisə daxilində – rəhbər və tabeçilikdə olan, tabeçilikdə olan və rəhbər arasında, eyni statuslu insanlar arasında. İşgüzar kommunikasiyada etikanın qızıl qaydası belədir: başqalarına, sizə necə diqqət yetirildiyi kimi münasibət göstərməlisiniz və ya özünə rəva bilmədiklərini başqalarına da qıyma!

İşgüzar ünsiyyətdə ***yuxarıdan-aşağıya*** etikası mövcuddur, qızıl qaydasını belə ifadə etmək olar: ***tabeliyinizdə olanlara, rəhbərliyin sizə necə münasibət göstərmək istədiyi kimi yanaşın.*** İşgüzar əlaqələrdə uğurlar məhz bu etik norma ilə müəyyən edilir. İlk növbədə mənəvi etalonlar və davranış nümunələri məhz belə formalaşır. Onlardan bəzilərini qeyd edək:

–Təşkilatınızı yüksək mənəvi ünsiyyət normaları olan birləşmiş kollektivə çevirməyə çalışın. İşçilər təşkilatın məqsədlərinə cəlb edilsin. Bu nə zaman baş verəcəksə o zaman şəxsiyyət özünü kollektiv arasında mənəvi və psixoloji cəhətdən rahat hiss edəcək. Hər kəs fərd olaraq çalışır və istəyir ki, ona olduğu kimi hörmət etsinlər.

–Problemlər və çətinliklər yarandıqda, rəhbər onun səbəblərini aydınlaşdırmalıdır. Əgər nadanlıqdan söhbət gedirsə, tabeliyində olanların zəifliyini, çatışmazlığını sonsuz qınamaq lazım deyil. Bunları aradan qaldırmaq üçün nə edə biləcəyinizi düşünün, şəxsiyyətlərin güclü tərəflərinə arxalanın.

–Əgər əməkdaş sizin sərəncamınızı yerinə yetirməyibsə, ona izah etmək lazımdır ki, bu barədə xəbəriniz var və bu halda o işlərin pozulduğuna, sizin hansı hisslər keçirdiyinizə qərar verə bilər.

–Əməkdaşa göstərilən qeydlər etik normalara uyğun olmalıdır. Bu münasibətlə bütün məlumatları toplayın və düzgün ünsiyyət forması seçin. Əvvəlcə işçidən tapşırığın yerinə yetirilməməyinin səbəbini izah etməyi xahiş edin, ola bilər ki, sizə məlum olmayan faktlara ortaya çıxsın. İradlarınızı bir-bir deyin: insanın ləyaqətinə və hisslərinə hörmətlə yanaşın.

–Şəxsiyyətini deyil, gördüyü işi və hərəkətlərini tənqid edin.

–Uyğun olduqda, tənqid əvəzinə əvvəlcə kompliment, münasib xoş sözlər işlədin. Dostyana notlarla söhbətinizi bitirin və ona qarşı heç bir kinin olmadığını, danışmaq üçün vaxt ayıracağınızı bildirin.

–Tabeliyinizdə olanlara heç vaxt şəxsi məsələlərdə necə hərəkət etməyi məsləhət görməyin. Məsləhət kömək edərsə, çox güman ki, buna görə sizə

təşəkkür etməyəcəklər, əgər kömək etməzsə, bütün məsuliyyət sizin üzərinizə düşəcək.

–Sevimlilərinizi fərqləndirməyin, işçilərə bərabərhüquqla yanaşın.

–Əgər işçilərlə hörmətlə davranmaq istəyirsinizsə, situasiyaya nəzarət edə bilmədiyinizi üzə vurmayın.

–Ədaləti düzgün bölüşün: daha çox xidməti olanlar mükafata layiqdirlər.

–Uğurlar sizin olsa da müvəffəqiyyəti kollektivlə bölüşün və onları həvəsləndirin.

–Tabelikdə olan şəxslərin ləyaqət hissini gücləndirin. Yaxşı görülən işlər təkcə maddi deyil, eyni zamanda mənəvi cəhətdən də həvəsləndirilməyə layiqdir. İşçini təkrar tərifləməkdən çəkinməyin.

–İşçilərə etibarlı yanaşın və işdə öz səhvlərinizi də etiraf edin. Kollektivin üzvləri onsuz da bunları biləcəklər; səhvlərin gizlədilməsi zəiflik və intizamsızlığın əlamətidir.

–Kollektivi bir araya gətirin və əxlaq normaları aşılayın;

–Münaqişələrin və fikir ayrılıqlarının yaranmasının qarşısını alın. Münaqişənin səbəblərini düzgün qiymətləndirib, obyektiv qərar qəbul edin.

–Tabelikdə olanlara sərəncamların əhəmiyyətini izah edin və onların yerinə yetirilməsinə nəzarəti gücləndirin.

–Töhmət verilərkən, irad tutularkən etik normalara ciddi əməl edin.

–Şəxsiyyətin tənqidinə keçmədən əvvəl peşəkar keyfiyyətlərini qiymətləndirin.

–Hər hansı söhbəti müsbət emosiyalarla başa çatdırın.

–Kollektivin iş qabiliyyətini və mənəvi vəziyyətini yaxşılaşdıracaq mükafatları ədalətli bölüşdürün.

–Yalnız öz maraqlarınızı deyil, həm də tabeliyinizdə olanları müdafiə etməyi bacarın.

–Tabeçiliyinizdə olanları müdafiə edin və onlara sadiq olun, onlar da sizə eyni qarşılıq verəcəklər.

–İdarəetmənin düzgün formasını seçin, xüsusilə iki amili nəzərə alın: a)situasiyanı – vaxtın kifayət qədər olması; b) tabeliliyinizdə olan işçinin şəxsiyyətini – vicdanlı və peşəkar işçiyə yardım, kömək etmək lazımdır. Bundan asılı olaraq, idarəetmə və sərəncam formalarında etik cəhətdən daha məqbul davranış normaları, yəni verilən tapşırıqlara, vəziyyətə və tabeliyinizdəki insanın şəxsiyyətinə uyğun sərəncam forması seçin.

İşgüzar ünsiyyətin aşağıdan-yuxarı etikası. İşgüzar ünsiyyətdə "aşağıdan-yuxarı", yəni rəhbərinə tabe olan şəxsin ümumi etik davranış qaydasını aşağıdakı kimi ifadə etmək olar: ***rəhbərinizə, sizə göstərilən münasibətə uyğun yanaşın.***

Rəhbərinə necə müraciət etməli və necə davranmalı olduğunu bilmək, tabeliyində olanlara qarşı hansı mənəvi tələblər irəli sürülməyindən az əhəmiyyətli deyil. Bunsuz həm rəis, həm də tabeçilikdə olanlarla ümumi dil tapmaq çətindir. Bu və ya digər etik normalardan istifadə edərək rəhbərinizi öz tərəfinizə cəlb etmək, müttəfiq, eləcə də onu özünə qarşı da köklənmək, arzuolunmaz etmək olar.

Rəhbərlə işgüzar ünsiyyətdə istifadə olunası bir neçə zəruri etik norma və prinsiplər vardır:

–Rəhbərə kollektivdə xeyirxah mənəvi mühit yaratmaqda, ədalətli münasibətləri möhkəmləndirməkdə kömək etməyə çalışın. Unutmayın ki, rəhbərinizin buna kəskin ehtiyacı var.

–Rəhbərə öz nöqteyi-nəzərini təlqin etməyə yaxud göstəriş verməyə çalışmayın. Təkliflərinizi və ya şərhlərinizi ədəblə və nəzakətli şəkildə ifadə edin. Siz ona birbaşa bir söz deyə və əmr edə bilməzsiniz, lakin belə deyə bilərsiniz: əgər belə bir iş baş versə..., necə reaksiya verərsiniz? və s.

–Əgər kollektivdə hər hansı bir sevincli və ya əksinə, xoşagəlməz hadisə baş veribsə, bu barədə rəhbərə məlumat verin. Narahatlıq vəziyyətində bu situasiyadan çıxış yolun tapmaqda kömək etməyə çalışın, öz qərarınızı təklif etdin.

–Rəhbərlə qətiyyən yüksək tonda danışmayın, həmişə yalnız *hə* və ya *yox* deməyin. Daim bu ifadələr işlədən adamlar yaltaq təəssüratı yaradır, qıcıq verir.

–Sədaqətli və etibarlı olun; davamlı xarakterə və möhkəm prinsiplərə malik olmayan insana etibar etmək, onun hərəkətlərini qabaqcadan bilmək olmaz.

–Fövqəladə hallar istisna olmaqla, dərhal rəhbərə yardım üçün müraciət etməyin, əks halda sizin sədaqətiniz şübhə yarada bilər.

–Sualınızı və hüquqlarınızı həssas şəkildə qaldırın: məsuliyyət hərəkət azadlığının müvafiq dərəcəsi olmadan həyata keçirilə bilməz.

Nitq etiketlərinin ünsiyyət prosesində rolu

İnsanlar etik keyfiyyətlərlə doğulmurlar – belə tərbiyə olunurlar, bu keyfiyyətlər sonralar vərdiş halı alır. Belə tərbiyə nə qədər tez başlanarsa, o qədər yaxşıdır.

İşgüzar ünsiyyətdə davranış mədəniyyətini nitq formaları və normalarını, şifahi nitq etiketi qaydalarını, funksional üslubları bilmədən, zəngin lüğət ehtiyatına malik olmadan təsəvvür etmək olmaz. Şifahi ünsiyyətin tarixən işlənmiş işgüzar nitq etiket stereotipləri mövcuddur, onlardan iş adamları da istifadə edirlər: *cənab, xanım, xanımlar və cənablar* və s. Qeyd edək ki, rəsmi çıxışlardan savayı, digər sosial qruplar arasında bu cür müraciətlər hələlik geniş yayılmamışdır və biz tez-tez insanların görüşlərdə, toplantılarda daxili narahatlıq hissi keçirməsinin şahidi oluruq, çünki bir-birinə necə müraciət etməkdə çətinlik çəkirlər: *yoldaş, bəy, bacılar, qardaşlar, müəllim* və s. Hətta ictimai yerlərdə bəzən təhqiredici müraciətlər də eşidirik: *ay arvad, ay kişi* və s.

Azərbaycan dilində konkret müraciət formasının olmaması insanlarla ünsiyyət zamanı bir çox çətinliklər doğurur. İstər rəsmi, istərsə də qeyri-rəsmi yerlərdə söhbət etmək istədiyimiz şəxslərə hansı formada müraciət etsək – *müəllim, bəy, xanım* və s. daha doğru olar, – deyə düşünürük. Bəzən müraciət formamız qarşı tərəfə xoş gəlmir və onunla ünsiyyətimiz elə bəri başdan alınmır. Bunun da səbəbi budur ki, Azərbaycan dilində müraciət formaları sabitləşməmişdir.

Müxtəlif xalqlarda müraciət formaları fərqlidir. H.İsaxanlı onu belə şərh edir: "Fransızlar soyadın və ya vəzifənin əvvəlində kişiyə "monsieur" (müsyö), qadına "madame" (madam), gənc qıza və evli olmayan qadına "mademoiselle" (mademazel, mademuazel) deyirlər. Uyğun müraciət şəkli – ispanlarda senor, senora, senorita, italyanlarda signore, signora, signorina, almanlarda herr, frau və

fraulein (indi frau həm evli, həm subaylara, fraulein isə əsasən uşaq və ya yeniyetmə qızlara aid edilir); burada sözlərin tələffüzünü deyil, yazı formasını göstərməklə kifayətlənirik.

İngilislər kişiyə "mister" (qısaca: mr), evli və ya dul qadına "missis" (mrs, tələffüzdə: misiz), subay qadına "miss" (mis), evli olub-olmadığı nəzərə alınmırsa, "ms" (miz) deyə müraciət edirlər. "Mister" ifadəsi "master" (usta, ustad) sözündən, qadınlara aid müraciət formaları isə "mister" sözünün qadın cinsi qarşılığı olan (və əvvəllər istifadədə olan) "mistress" sözündən əmələ gəlib. Yüksək vəzifə sahiblərinə müraciətdə "mister" ifadəsi ad və ya soyadın deyil, vəzifənin önündə işlənilir, məsələn, mr President. Oxşar halda qadınlara madam deyə müraciət olunur.

Qadına daha bir hörmətli ifadə olan "lady" və kişiyə "centleman" (cəm şəkildə: ladies and gentlemen!) sözləri ilə müraciət edirlər. Türkiyədə istifadə edilən bay və bayan kəlmələri və onların işlənilmə üsulu, görünür ki, Avropa müraciət formalarına uyğunlaşmaq cəhdi idi (bayan qadın sözünün sanki daha hörmətli əvəzidir). İngilislər hörmətli yaşlı kişilərə, yüksək vəzifə sahiblərinə və ya kübar mənşəyi olan kişilərə, həmçinin "ser" deyə müraciət edirlər (adın əvvəlində və ya adsız): uyğun halda qadınlar üçün madam sözündən istifadə olunur.

Ruslar kişilərə "qospodin", qadınlara "qospoja" və ya "dama" deyə müraciət edir, əsasən isə ad və ata adından (Mixail Yeqoroviç, Yelena Yeqorovna) istifadə edirlər. Yaponiyada cinsindən asılı olmayaraq ada və ya soyada "san" ifadəsi əlavə edilir: Tanaka-san, Aki-san. Əlbəttə ki, baxdığımız dillərdə bir sıra başqa müraciət formaları, o cümlədən irsən keçən çoxsaylı zadəgan titulları da mövcuddur; onların adlarını çəkmək belə böyük yer tutardı.

İnsanlara onların peşəsi, sənəti və elmi səviyyəsinə görə də müraciət edilir: məsələn, hörmətli musiqiçilərə "maestro" və ya "doktorluq" (PhD) elmi dərəcəsi olanlara, həmçinin həkimlərə "doctor" (dr) deyə müraciət edilir; bizdəki əcaib fəlsəfə doktoru (sözə baxın: kimya üzrə fəlsəfə doktoru?!) və elmlər doktoru kimi mənasız ikili ad və dərəcə sistemi Qərbə xas deyil). Qarşıdakını böyütməklə yanaşı, özünü qarşıdakından daha aşağı tutmaq da nəzakətli müraciət forması sayılıb - *nökəriniz, aciz qulunuz, sadiq bəndəniz, qurban kimi* (islam aləmində və Çində bu cür ifadələr çoxdur)".

XX əsrin əvvəllərinədək ədəbi dilimizdə daha çox *bəy, xanım, ağa, qardaş* və digər müraciət formaları işlədilirdi. Sovet dövründə isə bu müraciət formasları bir qədər quru və çox rəsmi səslənən *yoldaş* sözü ilə əvəzləndi. 70 il bizimlə "yoldaş"lıq edən bu müraciət formasına sonralar *müəllim* və *müəllimə* kimi çağırış formaları da qoşuldu.

Azərbaycanın müstəqilliyi ilə *yoldaş* sözü tarixin arxivinə gömüldü. 1992-ci ildə AXC hakimiyyəti ilə Azərbaycana *bəy* və *xanım* müraciəti formaları da gəldi. Xüsusilə bir qədər istehza ilə qarşılanan *bəy* sözü keçmiş sovet vətəndaşlarında əski dönəmlərdəki burjua sisteminin qalığı kimi təcəsssüm olunurdu. Onlar bu müraciəti *bəy-xan* silkinin "dirilməsinə" işarə kimi başa düşürdülər. Amma bir müddət sonra *bəy, xanım* sözləri müraciət forması kimi danışıq dilimizə daxil oldu. Bununla yanaşı, *müəllim* və *müəllimə* forması isə indiyədək öz mövqeyini qoruya bilib. Maraqlıdır ki, Azərbaycan dilində şəxsə müraciət formasının qəti

variantı yoxdur. Ədəbi dilimizin hər cür inkişafına imkanın olduğu bir dövrdə ümumi və hər kəs tərəfindən qəbul olunan müraciət formalarının olmaması bir qədər qəribədir. Bəzilərinə *bəy*, digərlərinə *müəllim* deyəndə narazılıq edirlər...

İş adamları müraciətdə *cənab* sözünə üstünlük verir; bu söz, demək olar ki, bütün sosial qruplar üçün müstəqildir, eyni məna və məzmundadır. **İşgüzar münasibətlərdə, biznesdə etiket çox şey deməkdir: geyim, sahibkarın, menecerin davranışı onun vizit kartıdır.** İnsanların işgüzar ünsiyyətdə etiket qaydaları onların həyat tərzi və milli adət-ənənələri, bu və ya digər xalqın çoxəsrlik həyat təcrübəsinin, əvvəlki nəsillərinin məişəti ilə bağlıdır. Uğur qazanmaq istəyirsinizsə, onları yerinə yetirmək lazımdır: işin maraqları zövqünüzdən və istəklərinizdən daha yüksəkdir. Biznes etiketi müştərilərə göstərilən xidmətlərin hər bir növündə xüsusi davranış tələb edir, onun isə öz peşəkar incəlikləri var. Yadda saxlamaq lazımdır ki, müştəri ilə münasibətləri bu əsas prinsip müəyyənləşdirir: müştəri ofisinizdə (mağazada, müəssisədə) ən bahalı və arzu olunan şəxsdir.

Bəzən işgüzar ünsiyyət, görüşlər zamanı utancverici vəziyyətlər yaranır, bu da biznes etiketinin əsas qaydalarını bilməməkdən irəli gəlir və ya özfəaliyyətləri qəbul edilmiş etiket qaydaları ilə üst-üstə düşmür. İşgüzar ünsiyyətdə biznes etiketinin çox vacib 19 qaydası vardır:

1.Sizi kiməsə təqdim edən zaman ayağa qalxın. Bu halda həmsöhbət sizi daha yaxşı qəbul edər. Əgər müəyyən şəraitdən asılı olaraq, durmaq imkanınız yoxdursa, yüngülcə təzim edə bilərsiniz

2.Həmişə adınızı və soyadınızı tam şəkildə söyləyin. Uzun və çətin adınız varsa, qısa formasını da xatırladın.

3.Ev sahibi və ya görüşü təşkil edən və vəzifəcə üstün olan salamlaşmada ilk olaraq əl uzatmalıdır.

4.Şəraitə uyğun geyinin. Geyim qeyri-verbal ünsiyyətin ən vacib elementidir - işgüzar nüfuzu qaldıra və ona zərər yetirə bilər. Xarici görünüşlə peşəkarlıq ifadə olunur.

5.Döşəmədən asılı olmayaraq, heç kim üçün stul daşımayın və ya sürüşdürməyin.

6.Mobil telefonu cibinizdə saxlayın. Əsla masanın üstünə qoymayın, gələn mesajları oxuya və ya cavab yazanda qarşı tərəfə saymamazlıq təsiri bağışlayacaq.

7.Ayağınızı bir-birinin üstünə aşırmayın. Bu xüsusilə kişilərə aiddir, qadınların belə duruşu ciddi görüşdə həmsöhbətlərin fikrini yayındırır.

8.Nəyəsə işarə etmək istəyirsinizsə, barmaqlarınızı cütləyin və ya açıq əllə göstərin; şəhadət barmağının tuşlandırmaq xüsusilə qadınlara xoş təsir bağışlamır.

9.İşgüzar ünsiyyət zamanı *sağ ol, çox sağ olun* ifadələri az işlənməlidir.

10.Adresatın e-poçt ünvanını ən azı iki dəfə yoxlayın, əlaqə siyahısına çox diqqətlə daxil edin. Bəzən diqqətsizlikdən məktub həmin şəxsə deyil, başqa birisinə yönəlir.

11.İşgüzar nahar və ya şam yeməyi zamanı çörəyi bıçaqla doğrayıb, əlinizlə dilimləyin.

12.Çox bahalı şeylər sifariş etməyin. Elə çıxır ki, görüşdə məqsədiniz var. Əgər əvvəlcədən vaxt təyin edib görüşürsünüzsə və bu təklif sizin tərəfinizdəndirsə, istənilən menyu mümkündür.

13.Qabları masada ötürməyin, qulluq edən personala öz işini görməyə imkan verin. Masanın arxasındakı digər insanlar hələ yeməyi bitirməmişlərsə, hərəkətləriniz onları tələsdirdiyiniz kimi görünə bilər.

14.Yeməklərin balansına riayət edin. Əgər qonağınız desert sifariş edibsə, onun özünü narahat hiss etməməsi üçün siz də bunu təkrarlamalısınız.

15.Masada yemək dəstini düzgün şəkildə düzün. Çörək, salat, çəngəl, bıçaq sol tərəfdə, stəkanlar ortada, qabınıza yaxın, içkilər sağ tərəfdə qoyulmalıdır.

16.Heç vaxt yemək qalıqlarınızı aparmaq üçün bükməyi xahiş etməyin. Siz işgüzar şam yeməyinə biznes naminə gəlmisiniz. Bu işgüzar mühitdə deyil, yalnız ailəvi yemək masalarında mümkündür.

17.Cinsindən asılı olmayaraq, restoranda pulu dəvət edən ödəyir. Əgər dəvət edilmiş kişi qadının etirazlarına baxmayaraq, restoranda hesabı ödəməyi təkid edirsə –ödəsin. Əgər kişi hiss etdirmədən yemək dəstgahı arası pulu kassaya ödəyibsə, bu onun tərəfindən kübarlıqdır. Bütün hallarda hesabla bağlı mübahisələrdən qaçın.

18.Hörmətlə ayrılmağa hazırlaşın. Getməyi sonuncu söz deyən nəzakətlə təklif etməlidir: *Sizinlə tanış olmaq çox xoş oldu. Yaxın zamanda görüşərik* və s.

19.İşgüzar ünsiyyətdə xırdaçılıq etməyin.

Rəsmi vəziyyət, hər hansı mövqedə, həmsöhbətə münasibətdə yüksək nəzakət, hörmət tələb edir, sosial statusundan, cinsindən və həmsöhbətin yaşından asılı olmayaraq, ona *siz* müraciət etmək lazımdır. Rəsmi vəziyyət həmişə ikitərəfli *siz* ünsiyyətini tələb edir.

Siz və *sən* üçün müraciət etiket formalarının müəyyən tətbiq qaydaları vardır.

Siz:

–yaxşı tanış və tanımadığı bir insana;
–rəsmi və qeyri-rəsmi şəraitdə;
–həmsöhbətə nəzakətli münasibət vurğulandıqda;
–bərabər və yaşca böyük bir insana müraciət olunduqda;
–işgüzar ünsiyyətdə müəyyən məsafə gözlədikdə işlədilir.

Sən:

–yaxşı tanıdığın insana;
–qeyri-rəsmi şəraitdə;
–həmsöhbətlə dost münasibətdə;
–bərabər səviyyəli və ya yaşıdın, özündən kiçiklərə;
–işgüzar ünsiyyətdə isti münasibət yarandıqda deyilir.

Nitq etiketində, vəziyyətdən və vəzifə statusundan asılı olmayaraq, bəzi qadağalar vardır:

– normadan kənar leksika;
– yüksək tonda ünsiyyət;
– işçinin şəxsi ləyaqətini alçaldan müxtəlif təhqiramiz ifadələrdən istifadə.

Söhbətin tonu az əhəmiyyət kəsb etmir. Şəraitdən asılı olaraq, ümumi ab-hava rəsmi, neytral və ya dostluq kimi təyin edilə bilər. İşgüzar etiketdə danışığın tonuna görə ifadənin mənası dəyişə, ona əks əhəmiyyət verilə bilər. Məsələn, *bəli* sözü *yox* kimi səslənər və ya əksinə.

Müasir rəsmi-işgüzar kommunikasiyalarda ünsiyyətin inzibati-komanda üslubunu şəxslərarası qarşılıqlı əlaqə forması kimi tətbiq etmək tövsiyə edilmir. Ciddi rəsmi münasibətlərdə sakit, bərabər, təmkinli, rəsmi münasibətlərdə isə sakit, mehriban ünsiyyət tonu olmalıdır. Lazımi danışığın tonuna riayət edilməməsi nəinki ünsiyyətə mane olur, həm də çox vaxt həmsöhbətin şəxsiyyəti barədə yanlış təsəvvür yaradır.

İşgüzar etikanın qaydalarına əsasən, rəsmi təqdimatda ad, atasının adı və soyadı, hər hansı elmi dərəcəsi varsa, səsləndirilməlidir. Məsələn: *dünya şöhrətli şərq şünas alim, görkəmli ictimai xadim, akademik, Sovet İttifaqı Qəhrəmanı və Əməkdar elm xadimi Ziya Musa oğlu Bünyadov.*

Ünsiyyət formasını və etiket ifadələrini seçərkən həmsöhbətin yaşı da vacibdir. Yaşca böyük olan insana *sən* deyilməsi nitq etiketi qaydalarının pozulmasıdır. *Siz* ünsiyyət etiketi formasından istifadə qaydalarına ciddi riayət etmək lazımdır. ***Siz* ünsiyyətdə nəzakətlilik nümunəsidir.**

İşgüzar qarşılıqlı əlaqə zamanı gender əlamətləri ilə bağlı müraciətlər qadağandır, əvəzində şirkət əməkdaşlarını *Hörmətli həmkarlar! Cənablar! Hörmətli cənablar!* – deyə çağırmaq olar. Əgər tanımadığınız insana müraciət etmək lazım gəlirsə, vizual əlaqə qurmağa çalışın və yad şəxsə müraciətə bu sözlərlə başlayın: *Bağışlayın..., Xahiş edirəm... Lütfən...*və s. Ad çəkiləndən sonra, *hörmətli* və s. kimi epitetlər işlədilmir. Hər hansı bir əmək sahəsi, peşə şərəflidir, hər kəsin işinə hörmətlə yanaşılmalı, müraciət etiketlərində nəzərə alınmalıdır.

Etiket hər hansı bir yerdə, işgüzar ünsiyyət sistemində davranış qaydasıdır. *Hörmətli* sözü nəzakətlik formuludur: *Hörmətli cənab mer! Hörmətli cənab nazir! Hörmətli həmkarlar!* Yazılı mətnin sonunda, imzanın qarşısında nəzakətlilik – *hörmətlə* yekun formulu olmalıdır: *Hörmətlə Natiq Məmmədli! Hörmətlə Əhməd Fətəliyev! Hörmətlə İnal Nadiroğlu!*

Kiçik bir haşiyə: Salam. Salam sözünün mənası “sülh və əmin-amanlıq” deməkdir. Adətən müsəlmanlar bir-biri ilə görüşəndə istifadə edilir. Əs-səlamu əleykum deməklə Allahdan kiməsə salamatlıq, əmin-amanlıq, firavanlıq bəxş etməsini diləmək başa düşülür. Quranda salam sözü xüsusi olaraq möminlər üçün istifadə edilmişdir. Hətta kafirlərin fitnələrinə baxmayaraq Allah möminlərə onlara salam verib keçməyi buyurur. Allah salamı vacib buyurub.

Dinimizdə salamın önəmi böyükdür. Hədisi-şəriflərdə buyurulur ki:

–Bir yerə, bir məclisə girən oradakılara salam versin. Oradan qalxıb gedərkən yenə salam versin.

–İnsanların ən acizi dua etməyən, ən xəsisi də salam verməyəndir.

–Bir evə girəndə, ev xalqına salam verin. Çıxarkən də salam verin.

–Salam, əmniyyət, hüzur, salamatlıq, sağlamlıq, sülh, rahatlıq, yaxşı nəticə, qurtuluş kimi mənalara gəlir. Salam vermək, bir kimsəyə ediləcək ən gözəl duadır. Salam, “Mən müsəlmanam, məndən sənə zərər gəlməz, salamatlıqdasan” mənasına, salamatlıq üzrə ol, müsəlman olaraq öl mənalarına da gəlir.

Kimlərə salam verilməz?
–namazda olana;
–xütbə oxuyana və xütbəni dinləyənə;
–Qurani-kərim oxuyana və dinləyənə;
–söhbət edənə və dinləyənə;
–dərs oxuyana;
–dərs verənə;
–dəstəmazı pozmaqda olana;
–yemək yeməkdə olana;
–dilənərkən dilənçiyə;
–yad qızlara və gənc qadınlara;
–qeybət edənlərə;
–günah işlədənlərə;
–kafirə hörmət göstərənlərə.

Salam əl sıxma ilə müşayiət edilə bilər. Bərabər xidməti statusda kişilər əl tutuşdurma, sıxma ilə, qadınlar-istəyinə görə mübadilə edirlər. Əgər qadın birinci əlini uzadırsa, kişi qarşılıq verməlidir. Əl sıxma vaxtı kişi əlcəyini çıxarır, qadın yox. Əməkdaşlar-qadınlar gündəlik işgüzar ünsiyyətdə gender fərqinə diqqət yönəltməməlidirlər, özlərinə kişi həmkarlarından əlavə diqqət tələb etməməlidirlər.